資料１－１

事故情報の収集･一元化に関する前回までの議論の整理

平成22年12月
消費者委員会事務局

問題項目	消費者安全専門調査会で出された意見等
事業者からの収集（消費生活用製品安全法） ・○○業界 ・○○業界 ・対象外の業界	・どうやって事故を捕捉するかが大事。製品・食品・医薬品などについて，事故を捕捉する仕組みが必要。 ・労災の把握率はかなり高いので，それを参考にできないか。 ・事故情報収集の仕方について，事業者からも取り，その補充として消費者からも取るという捉え方をできないか。 ・消費者から事業者に上がってくる事故に関する情報が事業者で止まってしまわないように，情報が流れるようなシステム，仕組みが必要。 ・消費者から事業者への情報で，使い方やサービスに対する相談，クレームなどの大半は，事業者と消費者の間で処理されており，事故になるようなものは極めて少ない。こうした情報を全部報告の対象にすると，システムは成り立たない。事故に絞って報告するとなると，大きな事故については既に報告が義務づけられている部分があり，そのあたりをきちんと検討する必要がある。 ・企業に来る情報の大半は，相談案件で，ごく一部事故が含まれているが，その境目が1回目聞いたときにはわかりにくい。 ・消費者は事業者に苦情を言いやすいので，行政までには言ってこないが，その中に重要な情報がたくさん入っている。 ・お客様相談室の苦情対応を指導しているが，寄せられる苦情の大体３～5%が法的に訴える根拠のあるクレーム。それも事故とは限らない。

（第1，２，３回の意見は黒字，第4回の意見は青字）
（消費者安全法→消安法，消費生活用製品安全法→製安法で表示）

消費者からの収集（消費者安全法） ・自治体消費者センター経由 ・国セン・NITE経由 ・消費者団体経由 ・病院・消防・警察経由 ・財団法人日本中毒情報センター経由 ・メディアからの情報収集 ・消費者自身の提供	・センターに寄せられる相談情報は相談者のプライバシーの問題などセンシティブな問題が多々ある。公表が難しく，制度的な検討が必要。 ・消費者センターの情報を含めて，情報提供してほしい。 ・事故は起きていないのだけれど，起こりそうなものはないのかという問題もある。 ・たとえば，車の違和感がある場合に，その情報を収集して，これを公表することは重要。 ・学校の事故情報は，事故情報データバンクには入らないのか。 ・事故情報データバンクの参画機関に消防庁が集めた情報などは含まれる予定はないのか。 ・日本中毒情報センターは毒物監視という役割を果たしているので，情報収集先に入れるべき。 ・メディアからの情報は，消費者を混乱させるとか，企業を風評被害に陥れるというリスクはあるが，収集制度の中で，うまく活用して議論する方がいい。 ・消費者が消費者庁に（直接）情報の提供をおこなうこともコンピューター処理を使えれば，収集体制として考えてもよいのでは。 ・中毒情報センターを（消費者庁における）中期的な改善に関わる検討という中で，関連する情報を把握し得る機関に位置づけてほしい。

問題項目	消費者安全専門調査会で出された意見等
	（1）現行法における情報収集の問題点 ①通知すべき事故情報の範囲 ・消安法の第2条の第5項の1号に「政令に定める被害」と定義があるが，重要な情報が抜け落ちないよう，「死亡及び治療を要する被害」としていろんな事故が報告される仕組みにするべき。 ・消費者安全法の第2条の第6項の1号（重大事故等）の定義に該当するか，治療に要する期間をすぐに判断することは難しく，治療に要する期間を30日以上でなく，10日以上にするべき。 ・生命，身体被害を発生させるおそれのある事案といっても，被害が非常に大きい乳幼児に関しての情報，高齢者に対する情報など，それぞれによって違いもあるので，もっときめの細かい施行令，要綱にしてほしい。 ・消費者事故等の範囲があいまい。通知基準を明確にしてほしい。消費者による使用等に伴い生じた事故をもう少し広く解釈してほしい。 ・通知側が重大事故情報と非重大事故情報を分けること自体が消費者目線になっているのか。 ・1日の入院でも重大といえるし，火事で家が燃えたら重大な財産被害である。労働災害の定義とか経産省の定義と離れて，消費者庁では重大事故の定義を考えてもらう必要があるのでは。 ・相談現場に聞き取って通知事項を満たしていない事案であっても，重大事故につながると感じられるものは，参考情報ではなく，重大事故として集約してほしい。 ・重大事故を定義のところから考えていく必要がある。小さな被害であっても10件，20件続いたら重大事故と考えるべきではないか。そういう発想が必要。 ・小さな事故でも頻度が多ければ，重大事故の考慮に入れるべき。 ②ヒヤリハット情報 ・情報には，事故情報とヒヤリハットに近い情報の2つがある。後者は取扱いを別にし，ちゃんと議論するべき。 ③誤使用関係の情報 ・誤使用を含め，さまざまな情報が全部集まる仕組みを早くつくって，対応が早くできるようにするべき。 ・消安法の通知案件の定義をもう少し広げる必要があるのではないか。誤使用であっても，製品そのものが安全性を欠いていなくても，事故が続発するようなケースでは報告すべき案件として定めるべき。

	・誤使用にすると何も問われず，「その後も注視していきます」という文書で逃げた感じになってしまうが，製品の問題と誤使用のラインがわからない。誤使用が起こらないように，徹底的に直させるべきで，誤使用というカテゴリーで逃げるのはおかしい。 ・ISO，機械安全の国際規格で，予見可能な誤使用は，対策を取らなければならないとある。安全対策がとれないのに，警告表示で，ここは危険とか，取扱説明書でこう使ってはだめと書いて逃げてはいけないと規格で決めてある。他方，化粧品，エレベーター，エスカレーターにJIS規格はない。これは縦割り行政の弊害である。 ・構造上，誤使用を誘発するようなケースがたくさんある。指示が小さな字でしか書かれていないなど消費者目線ではないのでは。誤使用を含めて通知するべき。 ・化学物質による事故は誤飲か意図的か誤使用しかなく，防ぎうるのはほとんど誤使用の範疇となってしまうが，消費者の目線から，是非検討してほしい。 ④通知すべきか判断に迷う情報への対応 ・消安法の第１２条の直ちに通知しなければならない重大事故等の情報について，数時間以内に提供しなければならないため，相談員にとってはかなりのプレッシャー。重大事故なのか，消費者事故なのかの判断を現場にまかされるのは，非常につらい。マニュアル化してほしい。 ・判断に難しいものについて，解決方法の分かるようなものをみんながみれるようなかたちにすると役に立つ。 ・１２条の使い勝手が悪い。重大事故等を含む消費者事故等を通知元の方で確認して，消費者庁の方に通知することになっているが簡単な話ではない。

問題項目	消費者安全専門調査会で出された意見等
	（2）情報分析からみた情報収集のあり方の見直し ・通知元の判断を大事にするというが，地方自治体には情報の分析力，蓄積がないので，消費者庁ともっと合議して，消費者庁に分析官，相談窓口を設けて一緒に考えてもらって，通知するようにしないと地方にとっては大きな負担になる。 ・通知のステップにおいて3段階のスクリーニング（消費者事故等に該当するか，重大事故等に該当するか，被害の発生・拡大のおそれがあるか）があると判断に時間がかかり，判断に困る。 ・（通知基準にこだわらず，）何でもかんでもデータを入れて，コンピューター処理をした方がいい。 ・もっと国はお金をかけて，人間だけでなくて，コンピューター処理ができるような大規模なシステムをつくって，膨大なデータから，本当に必要なデータを取ることをしたらどうか。 ・地方の通知元には，事故に関する情報を入力してもらい，コンピューターの言語処理によって，該当，非該当を消費者庁の方で判断することでいいのでは。 ・法令上の問題がなくても続発するような事態については，通知案件として扱うと同時に，所管官庁が別にあっても，消費者庁が独自に検討して，積極的に改善措置を促していくパターンを確立するべき。 ・情報の収集は広めに行って，現場で分かるようなマニュアル化を行う。その上で，事故か誤使用かの分析は，消費者庁が自治体と連携して行う。 ・コンピューターを入れて，シナリオ分類すれば被害がどうかという前に分類できる。 **・メーカーから所管の役所等に集まってくる詳細な情報を消費者庁などに出してもらわないと，誤使用なのか製品起因なのか判断できない。** （3）情報利用からみた情報収集のあり方の見直し ・各地の事故情報が見えるような情報のネットワークづくりをしてほしい。 ・公表までには至らない段階で，何かおかしいのではないかというものについて，関係者の間で情報を共有するネットワークがあると良いと思う。全国版が難しいのであれば地域的なものでも関係機関等のネットワークがあるといい。

	・警察，消防からの事故情報は，国の本庁経由で消費者庁に通知される。地元の消費者担当課にも情報が共有されて総合的な分析ができる体制を構築すべき。 ・情報の集約についても，緊急情報として消費者に行くべきものと，対策のための生の詳しい情報，法律家が法的な責任をはっきりさせるための情報の詳しさなどそれぞれ違うと思う。 ・未然防止とか，何か情報が上がってきたものから見落としなく，今後また事故が多発していくことを防ぐことが優先課題だと思う。人，予算，時間の制約がある中で，当面優先すべきものと理想的な情報収集と分けて議論すべき。 ・生の情報として多いのはいいが，その目的に応じて，どの部分をピックアップするかが違うと思う。集めた情報の利活用の場面をイメージして，考える必要がある。 ・餃子事件のように同じような事故が何件も起こっていることが早く分るシステムがまず必要。そのための情報収集を考えるべき。 **・事故情報データバンクは今9つの機関からしか情報提供をうけていない。これでは，不十分で，関係省庁からもっと広く情報を集めることが大事。** （4）参考情報（注1）を収集することについて ・参考情報を集めていくということをいかに自治体がやりやすくするかということに注力すべき。 ・現在，重大事故以外の消費者事故について，追跡確認できていない中で，さらに，参考情報を集めるのであれば，消費者庁の体制拡充を真剣に考える必要がある。 ・参考情報については，消費者から関連する情報が集まってくることが大事。その点も念頭において，その活用のためにどういう範囲で，どこまでのものを公表していくかということを詰めるべき。 ・参考情報としてたくさんの情報を集めることは，再発防止を図る，被害の拡大を防ぐということに，役に立つ。 ・一たん誤使用と判断されたものでも，同じような例が5件，10件集まっていれば，誤使用でなかったかもしれないということで再度調査することも考えて，参考情報を集めようとしているのか。

（注1）消費者事故等に該当する可能性のある情報については，現時点では，事故と製品の因果関係がはっきりしていない，消費安全性を欠いているかどうかはっきりしていない，通知事項を充たしていない等の情報であっても，参考情報として提供いただくことを，消費者庁において検討する旨，第3回消費者安全専門調査会で消費者庁より紹介。

その他

問題項目	消費者安全専門調査会で出された意見等
・製品のリスクをどこまで許容するか。	・消費者が製品のリスクをどこまで受け入れるのか，ステークホルダー全部が集まって議論するべき。 ・100円ライターの問題は，他の商品にもあてはまる面がないのか考えた上で，どういう消費者の常識の形成の仕方がいいのかを考えるべき。 ・紙で手を切っても，紙に危険表示はしない。その辺は社会の常識。恐らく時代とともに変わっていく。 ・キッズデザインなど団体のアイデアや技術を消費者庁のサイトに掲載し，活用しては。 ・消費者が被害から逃れる最大の方法は誤使用を勉強することで，これをどう伝えていくかが大事。
自動車リコール制度に関する消費者委員会の建議について	・消費者から役所に集まってきた不具合の情報をそのまま生で公表した方がそれを利用するメーカーの対応も早くなる。 ・不具合の早期発見が重要である。消費者庁の情報収集制度は，事故情報の収集であって，不具合の収集ではない。早期発見に至るような不具合の情報は入ってこない。 ・できるだけ消費者に向けて情報を生に近い形で伝えることによって，事故の未然防止にもなるし，注意喚起として徹底できるのでは。 ・リスク情報を誰がどう使うか分らないと収集，編集の過程で大事な事故が削られてしまう。 ・情報を集める人，情報を手渡す人，それを公表する人に，制度の目的がきちんと理解されていないと的確な対応ができない。 ・自動車はリコールする製品の中では一番追いかけやすい。ナンバープレートもあるし，車検もある。今，不十分なことはあるにしても，他の業界にとっていいモデルになってほしい。そういう視点でとらえたらいかがか。